



COMMUNIQUE DE PRESSE

LCL obtient la certification ISO 9001 pour l'ensemble des activités de ses centres de contacts téléphoniques

Paris, le 22 juin 2007 – Le dispositif des centres de contacts téléphoniques de LCL, "ACL - Accueil et Conseil en Ligne", a obtenu la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités de banque par téléphone.

Ces activités sont réalisées auprès de l'ensemble des clients particuliers de LCL par l'intermédiaire de 6 centres de contacts interconnectés (Bordeaux, Lyon, Marseille, Roubaix, Paris Richard Lenoir et St Denis Pleyel). employant plus de 500 collaborateurs et traitant en moyenne 400 000 appels par mois.

LCL a entrepris cette démarche de certification dans un souci d'amélioration de la satisfaction de ses clients et pour assurer la qualité des prestations délivrées. Le professionnalisme des collaborateurs des centres de contact "ACL" est entretenu régulièrement grâce à un programme complet de formation spécifique.

L'activité relative aux appels entrants avait déjà fait l'objet d'une certification en novembre 2000. Cette nouvelle distinction récompense à présent l'ensemble des activités de banque par téléphone : information, conseil financiers, opérations de banque, prise de rendez-vous et vente de produits simples.

La remise officielle de ce certificat a eu lieu le vendredi 22 juin 2007 au siège parisien de LCL par M. Thierry Geoffroy, chargé de mission auprès de Mme Florence Méaux, Directrice générale d'AFAQ AFNOR Certification, en présence de M. Georges Pauget, Directeur général de Crédit agricole SA et Président de LCL, et de M. Christian Duillet, Directeur général de LCL.

A propos de LCL :

Depuis son rapprochement avec le Groupe Crédit Agricole SA en 2003, le périmètre d'activités de LCL, réseau national de banque de détail, est axé sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises.

LCL, c'est aujourd'hui 6.000.000 de clients, 1.970 agences et 23.000 collaborateurs.

Contacts presse : Olivier TASSAIN
☎ 01.42.95.54.77
✉ 01.42.95.50.49
olivier.tassain@LCL.fr

Arnaud LOUBIER
☎ 01.42.95.39.97
✉ 01.42.95.50.49
arnaud.loubier@LCL.fr